

## POSTUP PRO PODÁNÍ STÍŽNOSTI NA POSKYTOVÁNÍ ODBORNÉHO SOCIÁLNÍHO PORADENSTVÍ

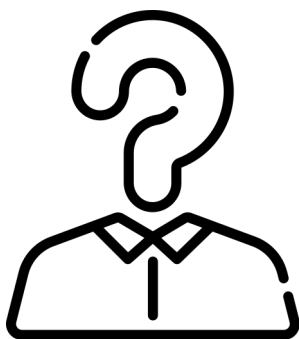
### KDO MŮŽE PODAT STÍŽNOST?



**Stížnost může podat každý**, kdo využívá nebo využil naše poradenství.

**Tyto osoby mohou stížnost napsat a předat ji za Vás:**

- zákonní zástupci, opatrovníci, podpůrci, zmocněnci,
- člen domácnosti – pokud je oprávněn Vás zastupovat,
- osoba blízká – pokud nemůžete podat stížnost s ohledem na svůj zdravotní stav,
- osoba pracující pro poskytovatele sociální služby.



**Můžete napsat stížnost i bez jména – anonymně.**

Pokud nevíme, kdo jste.

Nebo ve stížnosti ne uvedete telefonní číslo nebo e-mail.

Nemůžeme Vás kontaktovat.

A zeptat se na více informací pro vyřešení Vaší stížnosti.

Vaši stížnost přečteme a vyřešíme, jak nejlépe to půjde.

## JAK MŮŽETE PODAT STÍŽNOST?



### Ústně – říct to.

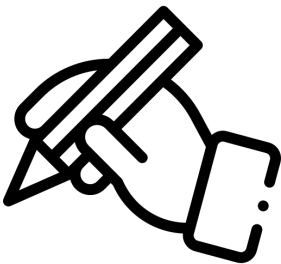
Stížnost můžete říct **poradkyni** pro oblast sexuality a vztahů.

Nebo **manažerce** sociálních služeb – našeho poradenství.

Pokud stížnost řeknete jiné osobě v naší organizaci, dá Vám na nás kontakt.

### Své poradkyni můžete říct i:

- **přání** – přejete si změnu během poradenství,
- **nápady** – máte nápad na zlepšení služby.



### Písemně – napsat to.

**Poštou:** poslat dopis na tuto adresu:

Freya, z. s.

Odborné sociální poradenství

Bolzanova 1, 110 00 Praha 1

**E-mailem:** napište stížnost na **[poradenstvi@freya.live](mailto:poradenstvi@freya.live)**.

**Schránka:** je na chodbě (naproti WC).

Jsou tam papíry a tužky.

## KDY DOSTANETE ODPOVĚĎ?



**Na vyřešení stížnosti máme 30 dní.**

Odpověď dostanete napsanou na papíře nebo na Váš e-mail.

**Když pošlete dopis poštou:** může to trvat déle.

30 dní (na vyřešení) + dny pro doručení dopisu poštou.

**Když dáte stížnost do schránky v poradně:** může to trvat déle.

Schránku kontrolujeme jednou za 14 dní.

14 dní (na vyzvednutí) + 30 dní (na vyřešení).



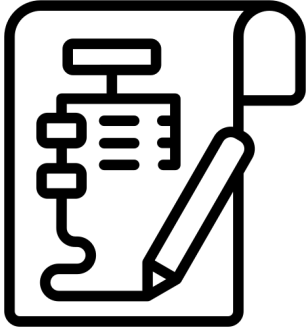
### **Anonymní stížnost**

Pokud jste nenapsali své jméno, telefonní číslo nebo e-mail, **vyřešení Vaší stížnosti najdete zde:**

- na nástěnce před terapeutickou místností,
- na našich webových stránkách (Aktuality).

Odpověď zde bude 30 dní.

## JAK STÍŽNOST NAPSAT?



### Do stížnosti napište:

- Vaše jméno, telefon nebo e-mail (pokud to chcete napsat),
- co se stalo nebo s čím jste nespokojeni,
- kde a kdy se to stalo,
- kdo byl u toho (pokud to chcete napsat).

**Stížnost předejte nejpozději do 1 roku.**

## NA CO MÁTE PRÁVO?



### Máte právo:

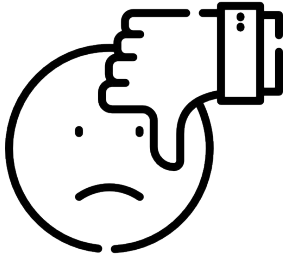
- nahlédnout do dokumentů, které píšeme a ukládáme o Vaší stížnosti,
- požádat o tisk kopie, výpis informací.

**Nahlížení do dokumentace může proběhnout na základě domluvené schůzky.**

Řekněte to své poradkyni nebo napište na e-mail: [poradenstvi@freya.live](mailto:poradenstvi@freya.live).

Budete požádáni o vyplnění dokumentu – Nahlížení do osobní dokumentace.

## NEJSTE SPOKOJENI S ODPOVĚDÍ?



### Pokud:

- nejste spokojeni s tím, jak jsme stížnost vyřešili,
- nedodrželi jsme počet dnů pro vyřízení.

Můžete do 60 dnů napsat na Ministerstvo práce a sociálních věcí.

Napište jim, proč žádáte a chcete prověřit vyřízení stížnosti.

Ministerstvo postup prověří. Do 60 dnů (maximálně do 90 dnů).



**MINISTERSTVO PRÁCE  
A SOCIÁLNÍCH VĚCÍ**

### Adresa:

Ministerstvo práce a sociálních věcí  
Na Poříčnickém právu 1/376  
Praha 2

**E-mail:** [posta@mpsv.cz](mailto:posta@mpsv.cz)

**Datová schránka:** sc9aavg

Nelíbí se Vám odpověď Ministerstva práce a sociálních věcí?

Můžete napsat ombudsmanovi. Ten jejich postup zkontroluje.



**Veřejný ochránce práv**  
OMBUDSMAN

### Adresa:

Ombudsman  
Údolní 39  
602 00 Brno

**E-mail:**

[podatelna@ochrance.cz](mailto:podatelna@ochrance.cz)

**Je možné přijít i osobně.**

# PODÁNÍ STÍŽNOSTI – PROCES



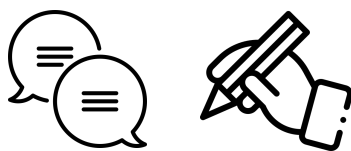
POKUD MÁM



STÍŽNOST



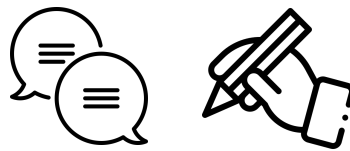
PŘÁNÍ, NÁPAD



ŘEKNU TO

NEBO

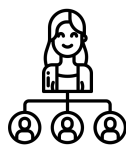
NAPÍŠU TO



ŘEKNU TO

NEBO

NAPÍŠU TO



**MANAŽERCE PORADENSTVÍ**

(sociálních služeb)

NEBO

**PORADKYNĚ**

pro oblast sexuality a vztahů



**SVÉ PORADKYNĚ**

pro oblast sexuality a vztahů



**NA ŘEŠENÍ MÁ  
SLUŽBA 30 DNŮ**



**ODPOVĚĎ  
DOSTANU PÍSEMNĚ**